

Kırık Camlar Teorisinin Kurum Kültürüne Uyarlanabilirliği

On Adaptability of Broken Windows Theory to Corporate Culture

Erkam Temir, Dr. Öğr. Üyesi, Kastamonu Üniversitesi İletişim Fakültesi, E-posta: etemir@kastamonu.edu.tr
ORCID ID: 0000-0002-4387-2728
Derleme/Compilation

Anahtar Kelimeler:

Kırık camlar, kurum kültürü, iletişim bilimleri

Öz

Bu makalede bir kriminoloji teorisi olan “kırık camlar”ın kurum kültürüne uyarlanabilirliği tartışılmaktadır. Çalışmada kırık camlar teorisinin ana hatlarından bahsedilmekte, teorisinin kurum kültürüne uygulanabilirliği nitel olarak irdelenmekte ve hipotezler sunulmaktadır. Yapılan kümülatif bir literatür değerlendirmesi sonucunda teorisinin kurum kültürüne kırılabilirlik, kolektif tutumlar ve sebep sonuç ilişkisi açısından uyarlanabilir ve katkı sağlaması muhtemel bir teori olduğu savunulmaktadır.

Keywords:

Broken windows, corporate culture, communication sciences

Abstract

In the article, the adaptability of the criminology theory “broken windows” to corporate culture is discussed. In this study, the main lines of broken windows theory are mentioned, the applicability of the theory to corporate culture is examined qualitatively and hypotheses are presented. As a result of a cumulative literature review, it is argued that the theory is adaptable to corporate culture and likely will contribute to it.

Başvuru Tarihi: 14.02.2020

Yayıma Kabul Tarihi: 13.04.2020

Giriş

Günümüzde disiplinlerarasılık hızla yayılan ve yok sayılması mümkün olmayan bir “bilgi oluşum paradigması” olarak ortaya çıkmaktadır (Repko ve Szostak, 2017). “Disiplinlerarasılık, bilimde göze çarpan gelişmeler, acil toplumsal sorunlara çözümler, teknolojik yeniliklerde bir avantaj ve daha bütünlüyci bir eğitim deneyimi ile ilişkilidir” (Klein, 2009: 3). Bu nedenle disiplinlerarasılık pozitif bilimlerde olduğu kadar sosyal bilimlerde de giderek artan bir önem kazanmaktadır. İletişim bilimlerinde ise kültürel çalışmalardan medya çalışmalarına kadar geniş bir alan disiplinlerarası çalışmalar sayesinde kendini gerçekleştirmektedir.

Nitekim Cartier “Bir kişinin yeni bir fikir edinmesinin tek bir yolu vardır: Aralarında daha önce farkına varmadığı bir ilişkiyi keşfedecek şekilde sahip olduğu iki veya daha fazla fikrin kombinasyonu veya birleştirilmesi” (Foster, 2009: 6) demektedir. Bu birleşim yapılırken özellikle farklı disiplinlere ait uyumlu fikirlerin birleşimi önemli yeni olanaklar sunabilmektedir.

Böyle bir zeminde bu makalede kriminolojinin önemli teorilerinden olan kırık cam teorisinin kurum kültürü açısından faydalı bir uygulama alanı olup olamayacağı tartışılmıştır. Makalede değinilen ve atıf yapılan birkaç kaynak bu çalışmanın ortaya çıkışına ilham vermiştir. Ancak bu çalışmaların çoğu kısa tartışmalar veya kurum kültürüne doğrudan vurgu yapmayan ancak teorisinin işletmeler açısından faydalı bir uygulama alanı açtığını savunan çalışmalardır. Bu makalede ise bu ilişki kurum kültürü özelinde daha derin bir perspektiften ele alınmaya çalışılmış ve literatür kümülatif bir şekilde değerlendirilmiştir.

Kırık Camlar (Pencereler) Teorisi

Kırık camlar teorisinin doğuşu Zimbardo'nun (Zimbardo, 2011; Zimbardo vd., 1971) 1969 yılında gerçekleştirdiği bir deneye (Zimbardo, 1969) dayanmaktadır. Kelling ve James'in 1982 yılında Atlantic Monthly (The Atlantic, 2013)¹ dergisinde yayımlanan “Kırık Camlar – Polis ve Mahalle Güvenliği” başlıklı makalesiyle bir teori olarak anılmaya başlamış ve bu ismi almıştır. Deney şu şekilde gerçekleşmiştir (Kelling ve Wilson, 1982):

Zimbardo New York eyaletinin kuzeydoğusunda yer alan fakir ve suç oranları yüksek bir bölge olan Bronx'da ve Kaliforniya'da bulunan zengin ve suç oranları düşük bir yer olan Palo Alto'da birbirine benzeyen ve plakaları olmayan iki arabanın bırakılmasını istemiştir. Bronx'da bırakılan araba ilk on dakika içerisinde ‘Vandallar’ tarafından yağmalanmaya başlanmıştır. 24 saat içerisinde arabanın değerli tüm parçaları sökülmüş ve sonrasında ise arabaya rastgele zarar vermeye başlanmıştır. Camları kırılmış, döşemeleri yırtılmış ve çocuklar arabada oyun oynamaya başlamıştır. Palo Alto'da bulunan arabaya ise bir hafta boyunca kimse dokunmamış ve bırakıldığı yerde öylece kalmaya devam etmiştir. Bunun üzerine Zimbardo bu arabanın camlarına balyozla

¹ABD merkezli dergi (The Atlantic) 1857 yılından bugüne yayım hayatını sürdürmektedir. Farklı dallarda birçok kez “Ulusal Dergi Ödülü”ne layık görülmüştür.

zarar vererek tekrar gözlemlemeye başlamıştır. Zimbardo'nun arabaya kısmen zarar vermesinden kısa süre sonra bu araba da Vandallar tarafından tamamen yok edilmiştir. Her iki arabaya da zarar verenlerin "saygın beyazlar" olduğu kayda geçmiştir. Böylelikle her ne kadar Bronx'daki toplum yaşamının doğası (bölgede sık sık arabaların terkedilmesi, eşyaların çalınması ve bu durumun kimsenin umurunda olmaması) nedeniyle Vandalizm Palo Alto'da olduğundan hızlı başlamış olsa da Zimbardo'nun Palo Alto'da bulunan arabaya zarar vermesiyle (camını kırmasıyla) oluşan durum orada da Vandalizm'in hızlı bir şekilde ortaya çıkmasına sebep olmuştur.

Kelling ve James'in makalesinde Zimbardo'nun deneyine işaret edilerek sosyal psikologların örneğin bir binanın "bir penceresinin kırılması ve tamir edilmemesi durumunda yakında tüm pencerelerinin kırılacağı" konusunda hemfikir oldukları belirtilmekte ve kırık cam veya kırık pencere teorisi bir kriminoloji teorisi olarak kullanılmaktadır. Buna göre kırık cam kırık kalmaya devam ederse bu onunla kimsenin ilgilenmediği anlamına gelmektedir. Kırık cam insanlara "ne istersen yap çünkü kimse umursamıyor" sinyalini vermektedir. Herkes tarafından müşahade edilebilen küçük bozulmalar, eksiklikler, düzensizlikler (kırılan camlar) derhal giderilmediğinde bu durum zincirleme ve sarmal bir etkiye yol açmaktadır. Öyle ki normalde kurallara uyması beklenen kişiler de bu zincirleme etkiye dahil olmaktadır. "Düzensiz bir fiziksel çevre, yalnızca ihmalin bir sonucu değil, aynı zamanda başkalarına karşı genellikle yasak olan davranışlara tolerans gösterildiğinin de bir işaretidir" (Cohen vd., 2000: 230). Böylelikle teori, suçun "toplumsal düzene ayrılmaz bir şekilde bağlı olduğunu" söylemektedir (Engel, 2014: 126).

Sonraki yıllarda yapılan çeşitli çalışmalar kırık camlar teorisine ampirik bir yöntemle yaklaşarak istatistiksel kanıtlar sunmaya çalışmıştır. Bunlardan ilki Skogan'ın "Düzensizlik ve Düşüş: Amerikan Mahallelerinde Suç ve Bozulma Sarmalı" (Sampson ve Jacqueline, 1988) başlıklı çalışması ve Sampson ve Cohen'in "Polisin Suç Üzerindeki Zararlı Etkileri: Bir Replikasyon ve Teorik Uzantısı" (Skogan, 1992) başlıklı çalışmaları olarak sıralanabilir.²

'Kırık camlar' terimi tez, fikir, perspektif teori ve yaklaşım gibi çok çeşitli adlandırmalarla anılmaktadır. Bu ise teorinin evrildiğine ve bu evrimin bilimsel ve politik topluluklarda çeşitli yorumlar ortaya çıkardığına /çıkacağına işaret etmektedir (Welsh vd., 2015: 449). Bu çalışma bu işaretler ışığında ortaya çıkmıştır.

Esasında sübjektif gözlemlerle birçok insan kırık camlar teorisine uygun durumları gözlemlemektedir. Örneğin ders esnasında bir kişinin konuşmaya başlamasının ve ona müdahale edilmeyişinin tüm sınıfta konuşmalara neden olması, çöp atılmaması gereken bir yere bir kişinin çöp atması sonrası orada bir çöp yığını oluşması gibi. Öyle ki bu teori "taviz tavizi doğurur" veciz sözünü de hatırlatmaktadır.

²Harcourt kırık camlar teorisini istatistiksel olarak doğrulandığını iddia eden bu iki çalışmaya da itiraz etmektedir. Ona göre Skogan'ın verileri zayıftır. Verilerini tutarlı olmayan çalışmalardan birleştirmiştir ve sonuç olarak, çok fazla bilgi eksikliği mevcuttur ve değişkenler arasında bir bağlantı bulunmamaktadır. Ayrıca Sampson ve Cohen'in elde ettiği bulgulara benzer şekilde kırık camlar teorisini kanıtlamaktan uzaktır (Harcourt B E 2004: 60-81). Tüm bu tartışmalara rağmen teori günümüzde de araştırmacıların sıklıkla başvurduğu bir teori olarak ortaya çıkmaktadır.

Kırık Camlar ve Kurum Kültürü

Teori özgün çalışma alanının dışında bir düşünsel noktaya taşındığında iletişim bilimleri açısından özellikle kurum kültürü kapsamında değerlendirmeye elverişli bir teori olarak ortaya çıkmaktadır. İletişim bilimlerini kapsayan çeşitli alanlarda kabul gören yöntemlerin, uygulanması faydalı bulunan modellerin bir kısmının düzensiz bırakılmış olması, bazı kuralların ihmal edilmiş, ihlal edilmiş veya uygulanmıyor oluşunun bir sonucu olarak giderek tüm iletişim sürecinin işlevsiz hale gelebileceği/getirilebileceği iddiasını ortaya atmaktadır.

Esasında bu bağlama nispeten yakın bir çalışma Levine tarafından yapılmıştır. Ancak söz konusu çalışma kırık cam teorisini şirketler açısından ve genellikle müşteri ve müşteri ilişkileri odaklı ele almaktadır. Levine “Kırık Camlar, Kırık İşler: En Küçük Çözümler En Büyük Ödüllerini Nasıl Kazanıyor?” başlıklı çalışmasında kendi kendine şu soruyu sormakta ve cevaplamaktadır “Bunun (kırık cam teorisinin) işimle ne alakası var? Bu suçlar ve suçlularla ilgili.” Ona göre kırık cam teorisi bir hayal oyunu değil mantıklı bir sonuçtur ve kentlerde olduğu gibi şirketler için de geçerlidir. Kırık camlar, müşterilere şirketin gerekli özeni göstermediğinin bir göstergesidir.” İş dünyasında çoğu durumda, kırık camlar çok küçük parçalar, küçük kusurlar, küçük unutulmuşlardır, bunlar zaten var olan veya olması muhtemel olan daha büyük sorunlara işaret eder.” Bunun nedeni, şirketin artık yükümlülüklerini yerine getiremeyecek kadar kötü yönetilmesi ya da tüketicilerine dikkat etmeyecek kadar kibirli hale gelmesi olabilir. Bu izlenimlerden herhangi biri şirket için felaket niteliğindedir. Levine bu konuda “İş dünyasında küçük şeylerin olağanüstü sonuçlara yol açabileceğine inanıyorum.” demektedir. Ona göre ‘kırık camlar’ somut veya soyut olabilirler. Verdiği örneklerden bazıları şöyledir:

- Büyük bir restoran zincirinin bir şubesinde tuvalet kağıdı tükendiye, bu, yönetimin müşteri ihtiyaçlarını önemsemediğini gösterir. Böylelikle, müşteri bu restoranda yemeklerin uygun şekilde hazırlanmadığını da düşünebilir. Hatta müşteride tüm bu restoran zincirlerinde yemek yemenin sağlığına zarar vereceğini veya restoran zincirlerinin tüketicileriyle ilgilenmediği düşüncesi oluşabilir.

- Prestijli bir giyim mağazasındaki kayıtsız bir kasiyer bir ‘kırık cam’dır.

- Üzerinde agresif bir slogan olan bir tişört ile çalışan bir benzin istasyonu görevlisi bazı müşterilerin başka bir marka benzin kullanmaya başlamasını kolaylaştırabilir ve böylece müşterileri kalıcı olarak bu şirketten uzaklaştırabilir.

- Kötü sergilenmiş bir ürün ‘kırık cam’ olabilir.

- Müşteri ürünü neden iade edemediğini sorduğunda “kural bu” denmesi “kırık cam” olabilir.

- İyi hazırlanmamış bir menü ‘kırık cam’ olabilir.

- Bir çalışan bir şirkete ne gerekçeyle olursa olsun zarar vermeye başlamışsa bu bir

ana nihai yoludur. Kurum kültürü kurumsal rekabetçiliğin anahtarı rolündedir (Alvesson ve Sveningsson, 2015: 4). Bu genel çerçevenin siyasi kuruluşlar, kamu kuruluşları kâr amacı gütmeyen kuruluş vb. gibi tüm kuruluşlar açısından geçerli olduğunu söylemek mümkündür.

Dünya çapında 2200’den fazla yönetici ile yapılan araştırmada araştırmaya katılan yöneticilerin %80’inden fazlasının kurum kültürünün başarı için kritik öneme sahip olduğuna inandıkları görülmektedir. Hatta %60’ı kurum kültürünün strateji ve işletme modelinden daha önemli olduğuna inandıklarını belirtmektedir (Aguirre ve Von, 2013). Bu nedenle kültürün kurumlar için kritik öneme sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Gruenert ve Whitaker’e göre “Herhangi bir kurumun kültürü, liderin hoş görmeye istekli olduğu kötü bir davranış biçimiyle şekillenir” (Gruenert ve Whitaker, 2015: 36). Bu noktada kırık camlar teorisi kurum kültürü açısından önem kazanmaktadır. Nitekim bu önerme kırık camlar teorisinin ortaya attığı önerme ile benzerlik göstermektedir. Küçük ihlallere müsaade edilmesi bu küçük ihlallerin çok önemli olmadığına inandıran bir atmosfer oluşturmaktadır. Bu ise ilerleyen süreçte bir silsile halinde büyük ihlallere yol açmaya başlar ve bunların da önemsiz olduğu düşünülür. Kurumlar açısından da bu böyledir. İşe geç gelen bir personel, uygun giyinmemek, çalışma alanını kirletmek gibi küçük ihlaller ileride ortaya çıkabilecek büyük sorunların işaretçisi olabilir (Adams, 2006). Nitekim Kurum kültürü kurum çalışanları arasındaki sürekli ve karmaşık iletişim ağından ortaya çıkmaktadır (Keyton, 2005: 22). Kurum kültüründe ortaya çıkan bu küçük kırıklar bu karmaşık sistemin dağılmasına sebep olabilir veya ona karşı bir saygısızlık ortamına dönüşebilir ve kurum kültürünün tüm değerlerinin ihlal edilmeye başlanmasına neden olabilir.

Teorinin insan davranışlarına vurgu yapması teoriyi insanların davranışlarını yönetmeyi veya etkilemeyi gerektiren tüm ortamlarda uygulanabilir kılmaktadır. Kırık camlar teorisini kurum kültürü ile bağlantılı bir şekilde işyeri yönetimi alanına uygulamak bilhassa çalışan davranışlarının ortaya çıkardığı maddi ve manevi maliyetleri en düşük seviyeye indirebilmek için oldukça önemlidir. Kurum yöneticileri olumsuz personel davranışlarını en aza indirmek, işgücü performansını arttırmak, kuruma, kurumun ürün ve hizmetlerine karşı hedef kitlenin olumlu bakışını teşvik etmek için kırık camlar teorisinden faydalanabilirler. Kurumun bu doğrultuda yönetilmesi başarının önündeki engelleri kaldırmaya yardımcı olabilecek niteliktedir (Williams, 2019). Böylelikle kurum kültürü mevcut normlarını koruma ve geliştirme imkanına sahip olabilecektir. Nitekim kırık camlar teorisinin doğasına uygun bir şekilde hareket ederek kurum kültüründe ortaya çıkan küçük kırıkların sürekli takibi yapılarak derhal düzeltildikleri takdirde kendiliğinden oluşmuş bir erken uyarı sistemine de sahip olmak mümkün olacaktır. Şayet aynı veya benzer konularda tekrarlanan küçük ihlaller söz konusu ise bu kurum kültüründe bazı revizyonlara gidilmesi gerektiğinin işaretçisi olabilir.

Rick’e göre teorinin kurum kültürüne etkisi oldukça derindir. Örneğin müşteri hizmetlerine verdiği önemle övünen bir kurumun müşterilerine kaba davranan bir resepsiyonist bulundurması ve yönetimin bu sorunu düzeltmek için bir girişimde

bulunmaması durumunda diğer çalışanların aslında müşteri hizmetlerine önem verilmediğini düşünmeye başlamaları muhtemeldir. Böylelikle zaman içerisinde müşteri hizmetlerinin diğer alanlarında çalışanlar kurum kültürünü oluşturan normları bir tarafa bırakarak kayıtsız ve güvensiz tutumlar sergilemeye başlarlar. Rick'in görüşlerini destekleyen Nolte "Bir şirketin berbat bir çay ocağına sahip olduğunu gördünüz mü? Sanırım sorunun başladığı yer orası" derken Knutsson "Sadakatsiz bir "umurunda değil" kurum kültürünü boğar" demektedir. Günümüzde özellikle ticari kurumların ayakta kalabilmeleri "şirket içi Vandalizm" ile uğraşmadan da zaten oldukça zordur (Rick, 2016). "Eğer bir çalışan sürekli olarak iç düzenlemeleri ihlal edebiliyorsa ve diğerleri bu durumun cezasız kaldığını görüyorsa, sonuçta, takım sosyo-psikolojik iklimini kötüleştirecek, gecikmeler, kavgalar vb. başlayacaktır, genel olarak tüm ekibin verimliliği düşecektir" (Petrov ve Rogov, 2015: 139). Bu nedenle kurum kültürünü etkilemesi muhtemel "kırık camlar" derhal onarılmalı, daha da iyisi camların kırılması en baştan engellenmelidir. Tıpkı kırık camlar gibi kurum değerleri kırılmaya başladığında bu kurum kültürünü tamamen ortadan kaldıracak bir boyuta ulaşabilir.

Kurumlar verimliliği artırma, sistematikleşme, kalite ve sürekli gözetim sağlayabilmek için kurumlarındaki "kırık camları" izale etmeye çalışmalıdırlar. Kurumlarda küçük düzensizlik ve ihmaller kurum personeli arasında şiddeti giderek artan bir düzensizlik ve ihmaller silsilesine yol açabilmektedir. Teoriden faydalanılarak alınacak önlemler kurum çalışanları arasında arzu edilen davranışları teşvik edebilir (Williams, 2019). Nitekim Kurum kültürünün çalışanlarının birbirleriyle ve kurum dışındaki kişilerle olan etkileşimlerini denetlemekte işlevi de söz konusudur (Jones, 2013: 201). Bu açıdan bu denetleyici fonksiyonun işlevsel bir şekilde yerine getirilebilmesi için kırık camlar teorisinden faydalanılabilir.

Sponsel kırık camlar teorisinin bir kurumun tüm alanlarında uygulanabilir bir teori olduğunu savunmaktadır. Ona göre çözülmeyen sorunlar kendilerini tekrar etme eğilimi göstermektedir. Böylelikle yapılan bir hata, bir eksiklik veya ihlal edilen bir kural bir süre sonra standart bir çalışma şekline dönüşebilmektedir. Bu durum kurum çalışanlarının yaptıkları işten daha az gurur duymaya başlayarak üretkenliği ve morali olumsuz yönde etkiler. Bu nedenle kurum liderlerinin veya sahiplerinin kurumun günlük işleyişi ve nasıl yürüdüğü hakkında "neredeyse takıntılı/zorlayıcı" bir kişiliğe sahip olmaları gerektiğini ifade etmektedir. Herhangi bir sorunun hızla tespit edilip çözüme kavuşturulması ancak kurumun titiz ve bilinçli bir şekilde yönetilmesiyle mümkündür. Bir kurumda herhangi bir kırık cam hatta henüz kimsenin fark etmediği kırık bir çatlak dahi tespit edilmesi durumunda bunun hızla düzeltilmesi önemlidir ve bu düzeltmeler geçici önlemler değil köklü düzeltmeler olmalıdır (Sponsel, 2017).

Kırık camlar teorisine göre topluluk kontrollerinin yıkıldığı alanlar, istilalara karşı savunmasızdır (Wortley ve Townsley, 2017: 340). Böylelikle küçük sayılabilecek etik yanlışlıklara bile göz yumulması kurum kültürü açısından birer kırık camdır. Bu nedenle iç kontrol mekanizmaları oldukça önemlidir (Hantz, 2019). Etkili bir iç kontrol mekanizması kurabilmek için kurum kültürü iyi yönetilmelidir (Pfister, 2009). Nitekim "Harvard Business Review"de yayımlanan nicel bir araştırmaya göre kendi iç raporlama

sistemlerini kullanan kurumlar benzer küçük bilgileri görmezden gelen veya en az kullanan firmalardan daha az maddi dava ile karşıya kalmaktadır (Stubben ve Welch, 2017). Bu araştırma da teorinin bu alanda doğrulanabilir ve uygulanabilir olduğuna işaret etmektedir.

Kültür “Öyküler, ritüeller, resmi ve gayri resmi uygulamalar, jargon ve fiziksel düzenlemeler gibi çeşitli kültürel tezahürlerle ilişkili anlamları içeren yorumlama kalıpları” (Martin, 2002: 330) tanımlar. Kırık camlar teorisi ise bu tanıma uygun bir şekilde kurumun fiziksel özelliklerinin gözlemlenerek geliştirilmesini önermektedir. Zira küçük çaplı kamusal bozukluk biçimleri ciddi suçlara ve bozulma sarmalına yol açmaktadır (Kelling G and Catherine C (1996) Fixing Broken Windows: Restoring Order and Reducing Crime in Our Communities, Free Press, New York’dan aktaran Sampson ve Raudenbush, 2004: 319). Özellikle çalışanların kolay bir şekilde gözlemleyebildikleri özelliklerin geliştirilmesi arzu edilen davranışların teşvik edilmesine yardımcı olmaktadır. Nitekim bu özellikler çalışanların kurumla ilgili algılarını ve ona karşı davranışlarını etkileme potansiyeline sahip görsel işaretlerdir. Örneğin ofisler masalar veya birimler arasındaki görsel engeller çalışanların psiko-sosyal ihtiyaçlarının ihmal edildiği algısını oluşturabilmektedir (Williams, 2019). Benzer bir şekilde fiziksel olmayan ancak çalışanların kurumla ve bilhassa kurum kültürüyle ilgili algılarını etkileyebilecek küçük engellerin ve aksaklıkların da giderilmesi gerekir.

Kurum kültüründe oluşan kırık camlara düzgün ve uzun soluklu çözümler bulunmadığı takdirde “Vandallar” ortaya çıkmaya başlar. Böylelikle bir “saçmalığa tahammül etme” normu oluşur ve bu bir kısır döngü halinde ilerler. “Bu durumda bir ürüne, işletmeye veya (kurum) kültürüne yönelik çözüm bir mahalle ile aynıdır”; Kırılan camları hemen onarmak ve gelecekte kırılacak olan camların onarımsız kalmayacağı sistemler oluşturmak (Coffeeandjunk). Kurum kültüründen bahsedebilmek için onun bir kolektif tarafından paylaşılması gereklidir. Bu kolektifin büyüklüğü veya küçüklüğü değişiklik gösterebilir. Kurum kültürü birçok değer ve varsayımdan oluşur. Bu değer ve varsayımların tamamı kurumsal davranışı yönlendirmekte, kurumun faaliyet gösterdiği alanı anlamasına yardımcı olmakta ve kurum çalışanları ve diğer insanlarla özdeşleşmek için bir mekanizma oluşturmaktadır (Keyton, 2005: 20).

Bu açıdan kırık cam teorisinin önermesi basit ancak açıklayıcıdır. İnsan davranışları sadece sosyo-ekonomik statüden kaynaklanmaz. Genellikle insanlar düzgün işleyen bir düzene saygı gösterme eğilimindedirler. Düzensizliklerin oluştuğu ve bunlara müdahale edilmediğinin fark edilmesiyle birlikte bu saygının ortadan kalkma ihtimali artmaktadır. Bir cam kırılmış ve tamir edilmiyorsa kimse bunu önemsemiyor ve kimse bununla ilgilenmiyor manasına gelmektedir. Bu ise “diğerini de kırabilirsin” mesajı olarak algılanmaktadır. Herkesin böyle davranacağı iddia edilemez ancak bazılarının böyle davranacağı kesindir. Kurumlar açısından kurum kültürünün bu etkiye maruz kalmaması için yapılması gereken şey ise aşırı katı kurallar koymak değildir. Zira aşırı katı kurallar da birer “kırık cam” olabilirler. Yapılması gereken küçük sorunlar ortaya çıkmadan veya yayılmadan önce onları tespit ederek çözüme ulaştırmaktır (Dominguez, 2017).

Sonuç

“Kurum kültürü akademik araştırma ve eğitimin, organizasyon teorisinin ve yönetim uygulamalarının en önemli konularından biridir.” Bunun nedeni kültürel boyutun kurum yaşamının her alanında merkezi bir konumda olmasıdır. Kurum kültürüne önem vermeyen kuruluşlarda bile düşünüş ve davranış biçimleri sosyal olarak paylaşılan anlam ve inançlar tarafından yani kültür tarafından yönlendirilir (Alvesson, 2002: 1). Kurum kültürü ticari, siyasi vb. tüm kurumlar açısından oldukça önemlidir. Yapılan nicel çalışmalar da çoğu yöneticinin bu önemin farkında olduğuna işaret etmektedir. Kırık camlar teorisi ise kriminoloji alanında yoğun kabul gören bir teoridir. Öte yandan teorisinin iletişim bilimleri alanını kapsayan çeşitli alanlarda da uygulanabilirliği savunan çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Kurum kültürü açısından ise kırılma, kolektif tutumlar ve sebep sonuç ilişkisi açısından faydalanılabilir bir teori olduğu tartışılmaya başlanmıştır.

Bu noktada kurum kültürü açısından ilk camın kırılmasının veya ilk camı kıranın ve onu bu camı kırmaya motive eden güdülerin derhal engellenmesi kurum kültürünün korunması açısından en mantıklı çözüm gibi görünmektedir. Aksi takdirde kurum kültüründe meydana gelen küçük çatlakların kırık camlar teorisinin hipotezinde iddia ettiği gibi kurum kültürünün tamamen ortadan kalkmasına sebep olabilecek bir olaylar zincirini ortaya çıkarması muhtemeldir.

Bu çalışma iletişim bilimlerine interdisipliner ve multidisipliner yaklaşımların fayda sağlayacağı inancıyla ortaya çıkmıştır. Makalede bir kriminolojinin teorisinin kırık camlar teorisinin kurum kültürüne uyarlanıp uyarlanamayacağı tartışılmıştır. Ortaya atılan hipotezlerin genişletilmesi, doğrulanması veya yanlışlanması için alanla ilgili çalışmalar yapanların konuyu irdelemeleri oldukça önemlidir. Makalenin kırık camlar teorisinin iletişim bilimleri açısından değerlendirilmesi hususunda yapılacak akademik çalışma ve tartışmaları tetikleyici bir makale olması amaçlanmıştır.

Kaynakça

Adams, Joan, The “Broken Windows” Theory and its Application to Business, <http://thought-leadership.top-consultant.com/UK/The-Broken-Windows-Theory-and-its-application-to-Business-1425.html>, Erişim Tarihi: 28.10.2019.

Aguirre, D. and Von, Post R., (2013). Culture’s Critical Role in Change Management, <https://www.strategy-business.com/blog/Cultures-Critical-Role-in-Change-Management?gko=012db>, Erişim Tarihi: 16.09.2019.

Alvesson, M. and Sveningsson, S., (2015). Changing Organizational Culture: Cultural Change Work in Progress, New York: Routledge.

Alvesson, Mats, (2002). *Understanding Organizational Culture*, London: Sage Publications.

Coffeeandjunk, Theory of Broken Windows: Why The Little Things Matter The

Most, <https://coffeeandjunk.com/theory-of-broken-windows/>, Erişim Tarihi: 07.11.2019.

Cohen, D., Spear, S., Scribner, R., Kissinger, P., Mason, K. and Wildgen, J., (2000). “Broken Windows” and the Risk of Gonorrhoea”, *American Journal of Public Health*, 90(2), p. 230- 236.

Dominguez, Alberto, (2017). The Broken Window Theory in the Business Environment, <https://integriaims.com/en/broken-window-theory/>, Erişim Tarihi: 27.10.2019.

Engel, C., Beckenkamp, M., Glöckner, A., Irlenbusch, B., Hennig-Schmidt, H., Kube, S. and Towfigh, E., (2014), “First Impressions are More Important than Early Intervention: Qualifying Broken Windows Theory in the Lab.”, *International Review of Law and Economics*, 37, p. 126-136.

Foster, Jack, (2009). *How to Get Ideas*, San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

Gruenert, S. and Whitaker, T., (2015). *School Culture Rewired: How to Define, Assess, and Transform It*, Alexandria: ASCD.

Hantz, Jen, (2019.) Why Good People do Bad Things: a Lesson in Business Ethics, <https://www.troubonline.com/why-good-people-do-bad-things-a-lesson-in-business-ethics/>, Erişim Tarihi: 13.09.2019.

Harcour, Bernard, E., (2004). *Illusion of Order: The False Promise of Broken Windows Policing*, Massachusetts: Harvard University Press.

Hofstede, G., Hofstede, G. J. and Minkov, M., (2005). *Cultures and Organizations: Software of the Mind (Vol. 2)*, New York: Mcgraw-hill.

Jo Hatch, M. and Majken, S. (2003). “Bringing the Corporation into Corporate Branding”, *European Journal of Marketing*, 37(7/8), p. 1041-1064.

Jones, Gareth R., (2013). *Organizational Theory, Design, and Change*, Boston: Pearson.

Kelling, G. L. and Wilson, J. Q., (1982). “Broken Windows”, *Atlantic Monthly*, 249(3), p. 29-38.

Keyton, Joann, (2005). *Communication and Organizational Culture: A Key to Understanding Work Experiences*, London: Sage Publications.

Klein, Julie Thompson, (2009). *Creating interdisciplinary Campus Cultures: A Model for Strength and Sustainability*, New Jersey: John Wiley & Sons.

Kroeber, A. L. and Kluckhohn, C., (1967). *Culture: A Critical Review of Concepts and Definitions*, New York: Vintage Books.

Larentis, F., Antonello, C. S. and Slongo, L. A., (2018) *Inter-organizational Culture: Linking Relationship Marketing with Organizational Behavior*, Berlin: Springer.

Levine, Micheal. (2016), *Razbitiye Okno, Razbitiy Biznes: Kak Melçayışıye Detali Vliyayut na Bolşiy Dostijeniya*, Moskva: Alpina Pablişer.

Martin, Joanne, (2002), *Organizational Culture: Mapping the Terrain*, London: Sage Publications.

Miroshnik, Victoria W., (2013). *Organizational Culture and Commitment: Transmission in Multinationals*, New York: Palgrave Macmillan.

Palmer, I. and Hardy, C., (2000), *Thinking About Management*, London: Sage.

Petrov, A. A. i Rogov, G. İ. (2015). Teoriya Razbitih Okon: Teoriya i Praktika Priimeneniya, 11 Marta 2015, Nijniy Novgorod.

Pfister, Jan A., (2009). *Managing Organizational Culture for Effective Internal Control: From Practice to Theory*, Berlin: Physica-Verlag Heidelberg.

Reisyan, Garo D., (2016). *Neuro-Organizational Culture: A New Approach to Understanding Human Behavior and Interaction in the Workplace*, Berlin: Springer.

Repko, A. F. and Szostak, R., (2017). *Interdisciplinary Research: Process and Theory*, Los Angeles: SAGE Publications.

Rick, Torben, (2016.) Broken Organizational Culture <https://www.torbenrick.eu/blog/culture/broken-organizational-culture/>, Erişim Tarihi: 08.11.2019.

Sampson, R. J. and Jacqueline, C. (1988). “Deterrent Effects of the Police on Crime: A Replication and Theoretical Extension”, *Law & Soc’y Rev*, 22, p. 163.

Sampson, R. J. and Raudenbush, S. W. (2004). “Seeing Disorder: Neighborhood Stigma and the Social Construction of ‘Broken Windows’”, *Social Psychology Quarterly*, 67(4), p. 319-342.

Skogan, Wesley G., (1992). *Disorder and Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Neighborhoods*, California: Univ of California Press.

Sponsel Tom (2017). Does Your Business Have Any ‘Broken Windows?’, <https://www.insideindianabusiness.com/story/37094390/does-your-business-have-any-broken-windows>, Erişim Tarihi: 28.10.2019.

Stubben, S. and Welch, K., (2017). Research: Whistleblowers Are a Sign of Healthy Companies, <https://hbr.org/2018/11/research-whistleblowers-are-a-sign-of-healthy-companies>, Erişim Tarihi: 28.10.2019.

The Atlantic, (2013). The Atlantic Wins Two National Magazine Awards, <https://www.theatlantic.com/search/?q=%22National+Magazine+Awards%22>, Erişim Tarihi: 03.09.2019.

Trice, H.M. and Beyer, J.M., (1993). *The Cultures of Work Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Welsh, B. C., Braga, A. A. and Bruinsma, G. J., (2015). “*Reimagining Broken Windows: From Theory to Policy*”, *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 52(4), p. 447-463.

Williams, Meredith, (2019). Broken Windows Theory in Workplace Management & Business Strategy, <https://www.rancord.org/broken-windows-theory-business-management-strategy>, Erişim Tarihi: 07.11.2019.

Wilson, J. Q. and Kelling, G. L. (1982). “*Broken Windows: The Police and Neighborhood Safety*”, *Atlantic Monthly*, 249 (3), p. 29-38.

Wortley, R. and Townsley, M., (2017). *Environmental Criminology and Crime Analysis*, New York: Routledge.

Zimbardo, Philip G., (1969). “*The Human Choice: Individuation, Reason, and Order Versus Deindividuation, Impulse, and Chaos*”, *Nebraska Symposium on Motivation*, 17, p. 237–307.

Zimbardo, Philip G., (2011). *Lucifer Effect*, The Encyclopedia of Peace Psychology.

Zimbardo, Philip G., Haney, C., Banks, W. C. and Jaffe, D., (1971). *Stanford Prison Experiment*, Zimbardo, Incorporated.